

Desistimiento y devoluciones

Derechos de compra a distancia

Modelos estándar: 14 días

El consumidor dispone de 14 días naturales para desistir sin indicar motivo. En bienes, el plazo comienza cuando usted o un tercero designado, distinto del transportista, recibe el producto. Si un pedido se entrega por separado, se aplicarán las reglas legales sobre el último bien o pieza.

La fabricación bajo pedido de un modelo estándar no suprime este derecho. Si la información obligatoria sobre desistimiento no se facilita, el plazo se amplía en los términos previstos por la ley.

Cómo comunicarlo

Envíe una declaración inequívoca a contacto@maetgrupo.com o por correo a Calle Everest 8, 28944 Fuenlabrada, Madrid, España. Puede usar el formulario adjunto, pero no es obligatorio. Basta con enviar la comunicación antes de terminar el plazo y conservar prueba del envío.

Indique nombre, pedido, producto y un canal de contacto. La tienda confirmará la recepción. Cuando sea exigible la función de desistimiento en línea, deberá estar accesible en el sitio; el formulario descargable no sustituye esa función.

Devolución del producto

Tras comunicar el desistimiento, devuelva el producto sin demora indebida y, como máximo, en los 14 días naturales siguientes. Dirección de devolución: Calle Everest 8, 28944 Fuenlabrada, Madrid, España. Puede contactar para coordinar una recogida, pero no necesita una autorización que limite el ejercicio del derecho.

El cliente asume el coste directo de devolución únicamente cuando se le haya informado antes de comprar. En bienes voluminosos que no puedan devolverse por correo ordinario, se facilitará antes de contratar una estimación del coste de devolución. Si no se informa según exige la ley, ese coste no puede trasladarse al cliente.

Proteja la pieza para el transporte. Se recomienda conservar el embalaje, pero su ausencia no anula automáticamente el derecho. Solo responderá de una disminución de valor causada por manipulación superior a la necesaria para comprobar naturaleza, características y funcionamiento, conforme a la ley.

Reembolso

Se reembolsarán los pagos recibidos, incluidos los gastos de entrega estándar. Si eligió una modalidad más cara, no se devolverá la diferencia respecto de la entrega estándar más económica ofrecida.

El reembolso se efectuará sin demora indebida y, como máximo, en los 14 días naturales desde la comunicación, por el mismo medio de pago salvo acuerdo válido sin costes para usted. En ventas de bienes podrá retenerse hasta recibirlos o acreditar su devolución, lo que ocurra antes, salvo que el vendedor se haya ofrecido a recogerlos.

Productos realmente personalizados

Puede existir excepción para bienes confeccionados conforme a especificaciones individuales o claramente personalizados. La ficha y el encargo describirán la personalización y la excepción antes del pago. No se aplica automáticamente a todos los productos VELMOTIVE ni por haber comenzado su fabricación.

La excepción no elimina la garantía, los derechos por daños, defectos, entrega incorrecta o incumplimiento. Los pedidos defectuosos se gestionarán conforme a la política de garantías, con los gastos que legalmente correspondan al vendedor.

Atención

contacto@maetgrupo.com · +34 626 24 49 63. Para incidencias o devoluciones incluya el número de pedido. Las fotografías ayudan a tramitar daños, pero no constituyen un requisito absoluto para ejercer derechos legales.